



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN LA MYPE RESTAURANT RAULITO, CALLAO, 2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

SALLO PINGUS, RAÚL MARTIN

ASESOR

DR. LESSNER AUGUSTO LEÓN ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2015

PAGINA DEL JURADO

JURADO 1

JURADO 2

A mis padres.

Por el apoyo la confianza, la motivación
que me brindaron y por lo valores que
me inculcaron.

A la señora Florentina

Por permitirme el acceso a su negocio para poder desarrollar el trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Raul Martin Sallo Pingus, con DNI N° 72713523, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre de 2015

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LA RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA MYPE RESTAURANT RAULITO, CALLAO, 2015.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Atentamente y respetuosamente

El Autor

INDICE

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de Autenticad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	9
Abstract	10
I.INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos	22
II.MÉTODO	23
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Variables, Operacionalizacion	24
2.3 Población y muestra	25

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Métodos de análisis de datos	26
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSION	31
V.CONCLUSIONES	35
VI.RECOMENDACIONES	36
VIII. REFERENCIAS	37
ANEXOS	39

RESUMEN

El presente trabajo buscó determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del cliente en la mype Restaurant Raulito, fue aplicado a los clientes del restaurant con una muestra censal de 80 personas, los datos fueron tomados a través de un cuestionario, se realizó una encuesta de 20 preguntas, bajo la escala de Likert. La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente de alfa de cronbach, una vez tomada los datos se pasó a procesarlo en el programa SPSS para su análisis e interpretación.

Teniendo como resultado que la calidad de servicio tiene una relación débil con la satisfacción del cliente, es decir si bien es importante generar una buena calidad de servicio esto no lo va ser determinante para la satisfacción del cliente lo cual hay que tener en cuenta otros factores para poder lograr que el cliente se encuentre satisfecho con el servicio.

Palabras Claves: Satisfacción del cliente, calidad de servicio, expectativas

ABSTRACT

This study sought to determine how relates to the quality of service with the customer satisfaction microenterprises Restaurant Raulito, was applied to the customers of the restaurant with a sample of 80 people, data were taken through a questionnaire, was conducted a survey of 20 questions, under the Likert scale. The reliability of these surveys was calculated by cronbach's alpha coefficient, taken once data was passed to process it in the program SPSS for analysis and interpretation.

With the result that the quality of service has a weak relationship with customer satisfaction, say it is important to generate a good quality of service, this will not be decisive for customer satisfaction which must take into account other factors to make sure the customer is satisfied with the service.

Key words: Quality of service, expectations, customer satisfaction